



教您轻松学
会淘宝开店



足不出户实
现创业梦想



汇集大量淘
宝开店技巧

新手从零开始学



淘宝

开店·装修·经营管理与推广

李军◎编著



清华大学出版社

新手从零开始学



淘宝

🛒 开店·装修·经营管理与推广

李军◎编著



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书围绕“帮助卖家更好地经营网店”这个主题，以循序渐进的全方位的讲解方式，帮助零基础的店主成为资深卖家。本书讲解细致，不但分享成功卖家的成功经验，激励新手店主，同时还整理、分析淘宝网经营网店会遇到的各种问题，是淘宝店主经营淘宝店的必备手册。

全书分为 16 章，主要内容包括网上开店、店铺的设置与商品发布、与买家沟通和交易、拍摄与处理商品照片、装修网店，同时还介绍了寻找买家与服务、促销策略、网店的宣传与推广、商品的包装和物流，售后服务和网店的运营等方面的知识与实际经验。

本书既适合准备在淘宝开店的朋友，帮助他们在开设网店的过程中少走弯路，同时也可以作为各类网店电子商务营销培训课程的教科书，为有心在网上开店创业的广大学员提供全方位、最具体的开店指导，让读者在开设网店的实际操作中，享受经营网店的乐趣，展现自己的经营头脑和商业才华。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

新手从零开始学淘宝开店·装修·经营管理与推广/李军编著. —北京：清华大学出版社，2015

ISBN 978-7-302-41104-8

I. ①新… II. ①李… III. ①电子商务—商业经营—基本知识—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 176747 号

责任编辑：魏莹 郑期彤

装帧设计：杨玉兰

责任校对：马素伟

责任印制：王静怡

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社总机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者：三河市中晟雅豪印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：169mm×230mm 印 张：25 字 数：515 千字

版 次：2015 年 9 月第 1 版 印 次：2015 年 9 月第 1 次印刷

印 数：1~3000

定 价：49.80 元

前 言

国内网络购物的用户规模不断上升，80%的网民都曾经有过网络购物的经验。网络购物的出现为企业和个人提供了一个很好的机会与平台，传统企业和个人通过借助第三方平台和建立自有平台纷纷试水网络购物。合理的网络购物平台和整合渠道，为企业和个人提供了良好的发展方向。

本书从网店基础开始讲起，介绍在网上开设、运营和推广店铺方面的知识 & 经验。全书结构清晰，内容丰富，共分为 16 章，主要包括以下 5 个方面的内容。

1. 开网店前的准备工作

第 1~3 章，介绍开设网店前期准备方面的知识，内容包括做好网上开店的准备、选好货源是成功的第一步和新手开店第一步。

2. 新手经营网店的技能

第 4、5 章，介绍初步经营网店的基础知识，内容包括店铺的设置与商品发布、与买家沟通完成交易。

3. 美化网店及网店页面设计

第 6~8 章，讲解拍摄、制作精美图片和装修完美店铺方面的知识，内容包括拍摄出让人称赞的商品照片、完美处理商品照片和装修具有特色的精美网店。

4. 网店推广及营销方案

第 9~12 章，全面介绍推广商品的各种技巧与策略，内容包括寻找买家与服务策略、淘宝网店的促销策略、网店的免费宣传与推广和借助淘宝平台宣传与推广。

5. 网店物流、客服、管理及安全交易防范

第 13~16 章，介绍网店物流、客服、管理和安全交易等方面的知识，内容包括商品的包装和物流、完善客户服务工作、运营与管理网店和网店的安全交易。

本书由文杰书院组织编写，李军编著，参与本书编写工作的还有袁帅、王超、文雪、刘国云、李强、藺丹、贾亮、安国英、冯臣、高桂华、贾丽艳、李统



财、李伟、沈书慧、蔺影、宋艳辉、张艳玲、贾亚军等。

我们真切希望读者在阅读本书之后，不但可以开阔视野，同时也可以增长实践操作技能，并从中学习和总结操作的经验和规律，达到灵活运用水平。鉴于编者水平有限，书中纰漏和考虑不周之处在所难免，热忱欢迎读者予以批评、指正，以便日后能为您编写更好的图书。如果您在使用本书时遇到问题，可以访问网站 <http://www.itbook.net.cn> 或发邮件至 itmingjian@163.com 与我们交流和沟通。

编 者

目 录

第 1 章 做好网上开店的准备	1	1.6.2 选择开店的平台	15
1.1 了解网上开店	2	1.6.3 申请网上店铺	16
1.1.1 什么是网上开店	2	1.6.4 登录产品	16
1.1.2 网店与实体店的比较	2	1.6.5 设置产品价格	16
1.1.3 网上开店的前景	3	1.6.6 网上店铺营销推广	16
1.2 为什么要在网上开店	4	1.6.7 网上店铺售中服务	16
1.2.1 投资少, 回收快	4	1.6.8 网上店铺交易完成	16
1.2.2 不用担心收到假钱	4	1.6.9 网上店铺评价或投诉	17
1.2.3 基本不需要占压资金	4	1.7 开店秘籍	17
1.2.4 经营方式灵活	5	1.7.1 什么人适合网上开店	17
1.2.5 营业时间不限	5	1.7.2 网上开店一定赚钱吗	18
1.2.6 地域限制小	5	1.7.3 网上开店失败的主要原因	19
1.3 网上开店的方式	5	1.8 成功案例——千万财富的传奇 ..	20
1.3.1 自助式开店	5	第 2 章 选好货源是成功的	
1.3.2 建设独立的网站	6	第一步	23
1.3.3 自己建网站和自助式 开店相结合	7	2.1 网上开店卖什么最火	24
1.4 常见的网上开店平台	7	2.1.1 哪些商品适合网上销售	24
1.4.1 淘宝网	7	2.1.2 网上热卖的商品的特点	25
1.4.2 易趣网	8	2.2 揭秘进货渠道	26
1.4.3 拍拍网	8	2.2.1 在批发市场批发	26
1.5 做好必要的准备	9	2.2.2 厂家直接进货	26
1.5.1 做好开店的心理准备	10	2.2.3 大批发商	27
1.5.2 必要硬件缺一不可	10	2.2.4 品牌代理商	27
1.5.3 善用软件事半功倍	11	2.2.5 外贸尾单货	27
1.5.4 熟知淘宝的各类规则	13	2.2.6 寻找品牌积压库存	27
1.6 熟悉网上开店的流程	15	2.2.7 海外代购	28
1.6.1 规划好网店的定位	15		



2.2.8	网络代销商品.....28	3.3.4	申请及安装支付宝 数字证书.....65
2.2.9	B2B 电子商务批发网站...28	3.4	申请网上银行.....69
2.3	在阿里巴巴网站批发.....29	3.4.1	开通网上银行.....69
2.3.1	注册阿里巴巴账号.....29	3.4.2	使用网上银行为支付宝 充值.....71
2.3.2	在阿里巴巴批发进货.....32	3.5	下载并安装淘宝工具软件.....73
2.4	在淘宝供销平台进货.....36	3.5.1	下载并安装千牛.....73
2.4.1	分销商加入供销平台 的好处.....36	3.5.2	下载并安装淘宝助理.....77
2.4.2	在供销平台中搜索货源...37	3.6	开店秘籍.....79
2.4.3	怎样选择好的供应商.....38	3.6.1	安全控件的安装方法 及常见故障.....80
2.5	进货技巧与防骗.....40	3.6.2	什么是密码保护.....80
2.5.1	进货的技巧.....40	3.6.3	怎样修改支付宝账户 密码.....80
2.5.2	网上进货防骗常识.....41	3.6.4	设置密码保护问题.....82
2.6	开店秘籍.....42	3.6.5	如何找回忘记的淘宝 密码.....86
2.6.1	怎样进货才能有大利润...42	3.6.6	银行卡、网上银行、支付 宝账户之间的关系.....88
2.6.2	如何挑选外贸尾单货.....43	3.7	成功案例——不放弃，直至 成功.....89
2.6.3	童装网店怎么进货.....44	第4章	店铺的设置与商品发布...93
2.6.4	全国最大的50个批发 市场.....45	4.1	发布商品，准备开张.....94
2.7	成功案例——阿雪弃文卖鞋 成女老板.....47	4.1.1	申请店铺.....94
第3章	新手开店第一步.....49	4.1.2	发布商品.....96
3.1	申请并使用电子邮箱.....50	4.1.3	修改上架商品的信息...101
3.1.1	申请免费电子邮箱.....50	4.2	设置与优化店铺.....103
3.1.2	使用电子邮箱收发邮件...52	4.2.1	选择店铺装修风格.....103
3.2	注册淘宝会员.....53	4.2.2	设置商品分类.....105
3.2.1	免费注册淘宝会员.....53	4.2.3	店铺的基本设置.....107
3.2.2	编辑个人信息.....56	4.2.4	设置店铺自定义 内容区.....109
3.3	开通支付宝账户.....59		
3.3.1	支付宝账户的作用.....59		
3.3.2	注册并激活支付宝账户...59		
3.3.3	支付宝实名认证.....62		

4.3 推荐商品.....	111	5.1.3 使用阿里旺旺增加 流量的技巧.....	130
4.3.1 官方的橱窗推荐位 规则.....	111	5.1.4 快速查看与导出聊天 记录.....	131
4.3.2 使用橱窗推荐位.....	112	5.1.5 防止旺旺的骚扰信息 ...	133
4.3.3 使用掌柜推荐位.....	112	5.2 回复信件和留言.....	135
4.4 使用淘宝助理批量发布商品....	113	5.2.1 查看站内信件.....	135
4.4.1 创建及上传宝贝.....	114	5.2.2 回复阿里旺旺上的 信息.....	136
4.4.2 批量编辑宝贝.....	115	5.3 宝贝出售交易流程.....	136
4.4.3 备份宝贝.....	117	5.3.1 卖出商品, 确认买家 付款.....	136
4.5 开店秘籍.....	118	5.3.2 修改交易价格.....	137
4.5.1 如何给店铺起个 好名字.....	118	5.3.3 买家付款后, 选择 物流方式发货.....	139
4.5.2 怎样设计美观的店标....	119	5.4 给买家评价.....	141
4.5.3 商品标题的结构和 组合怎样最好.....	119	5.4.1 评价买家.....	141
4.5.4 怎样在标题中突出 卖点.....	120	5.4.2 查看买家评价.....	142
4.5.5 如何进行商品低价 定位.....	121	5.5 使用支付宝管理账目.....	144
4.5.6 商品定价必须考虑 哪些要素.....	121	5.5.1 查询账户余额.....	144
4.5.7 选择商品最佳的发布 时间.....	122	5.5.2 查询支付宝账户明细 ...	144
4.5.8 使用真人模特增加 商品的直观效果.....	123	5.5.3 申请提现.....	145
4.6 成功案例——如何做到月 收入 30 万元.....	124	5.6 开店秘籍.....	148
第 5 章 与买家沟通完成交易	127	5.6.1 不同的顾客心理.....	148
5.1 使用阿里旺旺与买家进行 交流.....	128	5.6.2 与买家交流的禁忌.....	149
5.1.1 查找并添加联系人.....	128	5.6.3 如何有技巧地向买家 推荐商品.....	150
5.1.2 使用阿里旺旺进行 聊天.....	130	5.6.4 如何消除买家在价格 方面的顾虑.....	150
		5.6.5 如何消除买家在质量 方面的顾虑.....	151
		5.6.6 如何消除买家在售后 方面的顾虑.....	151



5.6.7 使用推荐物流的好处.....	151	6.5 成功案例——农村小伙淘宝 当老板.....	172
5.7 成功案例——豪门男装真 豪情.....	152	第7章 完美处理商品照片.....	175
第6章 拍摄出让人称赞的商品 照片.....	155	7.1 选择图像处理软件.....	176
6.1 摄影器材的选择.....	156	7.1.1 Adobe Photoshop 图像 处理软件.....	176
6.1.1 数码相机的分类.....	156	7.1.2 其他图像处理软件.....	176
6.1.2 数码相机的选购技巧.....	157	7.2 简单处理照片.....	178
6.1.3 数码相机的日常保养.....	158	7.2.1 调整拍歪的照片.....	178
6.2 拍摄照片的准备工作.....	160	7.2.2 放大与缩小照片.....	180
6.2.1 拍摄辅助工具.....	160	7.2.3 裁剪照片.....	181
6.2.2 光线的运用.....	161	7.2.4 把照片中的产品抠 出来.....	182
6.3 服饰类商品的拍摄与处理.....	162	7.2.5 调整图片尺寸.....	183
6.3.1 拍摄前的准备工作.....	162	7.3 调整照片效果.....	185
6.3.2 从细节做起.....	163	7.3.1 调整曝光不足的照片... ..	185
6.3.3 平铺拍摄服装时的 注意事项.....	164	7.3.2 调整曝光过度的照片... ..	186
6.3.4 服装挂拍技巧.....	164	7.3.3 调整模糊的照片.....	187
6.3.5 模特拍摄技巧.....	165	7.3.4 调整对比度突出照片 主题.....	188
6.3.6 模特拍摄地点.....	166	7.4 美化照片效果.....	190
6.4 开店秘籍.....	167	7.4.1 为照片添加水印防止 盗用.....	190
6.4.1 怎样用普通数码相机 拍出好照片.....	167	7.4.2 为照片添加相框.....	191
6.4.2 如何准备好辅助拍摄 器材.....	168	7.4.3 调整照片色调.....	192
6.4.3 如何拍摄化妆品类 商品.....	170	7.4.4 给照片加圆角.....	193
6.4.4 如何拍摄饰品类商品.....	170	7.4.5 制作闪闪发亮的宝贝 图片.....	196
6.4.5 淘宝店商品图片的 标准.....	170	7.5 开店秘籍.....	201
6.4.6 拍摄的照片为什么 会模糊不清.....	171	7.5.1 制作商品主图设计 要注意哪些细节.....	201
		7.5.2 怎样压缩图片.....	202

7.5.3 商品水印和边框模板 可以同时使用吗.....	203	8.6.2 添加搜索功能模块.....	227
7.5.4 添加水印是否会影响 商品的效果.....	203	8.7 开店秘籍.....	228
7.6 成功案例——退伍军人成 亿万富翁.....	204	8.7.1 网店审美的通用原则 ...	229
第 8 章 装修具有特色的精美 网店.....	207	8.7.2 网店装修能带来哪些 收益.....	229
8.1 前期准备.....	208	8.7.3 店铺公告的位置可以 改变吗.....	229
8.1.1 确定商品销售类型.....	208	8.7.4 店铺的主色调的选择 ...	230
8.1.2 收集装修素材.....	208	8.7.5 如何提高网店主的 电子商务技能.....	231
8.1.3 店铺装修注意事项.....	208	8.7.6 如何提高网店主的 审美情趣.....	231
8.1.4 网店装修常用工具.....	209	8.7.7 分类中已经有商品了， 但是子分类为什么无法 添加.....	231
8.2 获得图片的存储空间.....	210	8.8 成功案例——卖婴儿用品的 大学生.....	232
8.2.1 使用免费空间相册.....	211	第 9 章 寻找买家与服务策略.....	235
8.2.2 租用图片空间.....	211	9.1 留住上门的买家.....	236
8.3 设计具有视觉冲击力的店标.....	212	9.1.1 巧妙回答买家.....	236
8.3.1 店标设计原则.....	212	9.1.2 主动介绍商品.....	236
8.3.2 店标制作的基本方法.....	212	9.1.3 尊重买家.....	236
8.3.3 将店标发布到店铺.....	213	9.1.4 注重细节.....	237
8.4 宝贝分类设计与设置.....	214	9.2 了解和邀请买家的方法.....	237
8.4.1 宝贝分类管理的注意 事项.....	214	9.2.1 将买家分类.....	237
8.4.2 制作宝贝分类图片.....	215	9.2.2 设置店铺提醒.....	238
8.4.3 上传图片并设置宝贝 的分类.....	217	9.2.3 派发红包吸引买家.....	239
8.5 宝贝描述模板.....	221	9.3 与买家沟通的技巧.....	241
8.5.1 描述模板的作用及 类型.....	221	9.3.1 建立买家的信任感.....	242
8.5.2 购买宝贝描述模板.....	221	9.3.2 了解买家的购物心理 ...	242
8.6 布局模块管理.....	224	9.3.3 理性地对待买家的 砍价.....	243
8.6.1 使用图片轮播功能.....	224	9.3.4 产品价值的塑造.....	244



9.3.5 促成交易的技巧.....	244	10.3.3 打折促销的策略.....	263
9.4 关注同行店铺.....	245	10.4 购物积分促销.....	263
9.4.1 搜索同行店铺.....	245	10.4.1 积分促销简介.....	264
9.4.2 收藏同行店铺.....	246	10.4.2 集分宝——帮店铺爆 单的积分促销工具.....	264
9.4.3 关注内容.....	247	10.5 满就送.....	264
9.5 怎样防止顾客流失.....	247	10.5.1 开通“满就送”.....	265
9.5.1 分析顾客流失的原因.....	247	10.5.2 “满就送”的优点.....	266
9.5.2 防止顾客流失的办法.....	248	10.6 免费试用.....	266
9.6 开店秘籍.....	249	10.6.1 淘宝试用中心.....	267
9.6.1 当淘客写软文.....	249	10.6.2 网店参加试用的好处.....	267
9.6.2 如何选择合适的主推 商品.....	250	10.6.3 试用营销.....	267
9.6.3 什么是淘宝商盟.....	250	10.7 开店秘籍.....	268
9.6.4 淘宝友情链接推广.....	250	10.7.1 印刷并散发广告传单.....	268
9.6.5 淘宝搜索优化的误区.....	251	10.7.2 网络团购是网店推广 的助推器.....	270
9.6.6 如何利用好微博推广 淘宝店.....	252	10.7.3 网店节日促销如何 巧妙营造氛围.....	270
9.7 成功案例——职场丽人淘宝 创富路.....	252	10.7.4 借助卖点推广.....	271
第10章 淘宝网店的促销策略 ...	255	10.7.5 让淡季变旺季.....	271
10.1 促销活动的准备工作.....	256	10.7.6 包邮促销的技巧.....	272
10.1.1 什么是促销.....	256	10.8 成功案例——淘宝代理创 千万财富.....	273
10.1.2 促销的优势.....	256	第11章 网店的免费宣传与 推广.....	275
10.1.3 促销的误区.....	257	11.1 在淘宝论坛中宣传与推广.....	276
10.2 赠品促销.....	258	11.1.1 淘宝论坛.....	276
10.2.1 赠品促销的优点.....	258	11.1.2 发表帖子.....	276
10.2.2 选择赠品时的注意 事项.....	258	11.1.3 怎样写好精华帖.....	276
10.2.3 赠品促销的设计规则.....	259	11.2 利用搜索引擎宣传.....	278
10.2.4 如何选择合适的赠品.....	260	11.2.1 让搜索引擎快速收录 自己的网店.....	278
10.3 打折促销.....	261		
10.3.1 打折促销的优点.....	261		
10.3.2 打折促销的方式.....	262		

11.2.2 搜索引擎优化与竞价排名.....	279	第 12 章 借助淘宝平台宣传与推广	295
11.2.3 利用百度贴吧推广网店.....	280	12.1 直通车推广	296
11.3 利用即时聊天工具推广	281	12.1.1 淘宝直通车概述及优势	296
11.3.1 利用 QQ 签名推广	281	12.1.2 直通车广告展现位	296
11.3.2 利用 QQ 空间推广	281	12.1.3 直通车推广方式	297
11.4 邮件推广	282	12.2 淘宝客推广	298
11.4.1 电子邮件推广	282	12.2.1 什么是淘宝客推广	298
11.4.2 让顾客一定回复邮件的技巧.....	283	12.2.2 为什么选择淘宝客	298
11.5 新媒体营销	284	12.2.3 卖家使用淘宝客的技巧	299
11.5.1 博客营销	284	12.3 聚划算	300
11.5.2 微博营销	285	12.3.1 聚划算的报名要求	300
11.5.3 微信营销	286	12.3.2 报名审核和上线流程	301
11.6 开店秘籍	287	12.4 钻石展位	301
11.6.1 投放网络广告, 带来可观流量.....	287	12.4.1 什么是钻石展位	301
11.6.2 让自己的帖子永远火爆的回帖、顶帖技巧.....	288	12.4.2 钻石展位合适的定向... ..	302
11.6.3 买家喜欢光顾什么样的店铺.....	288	12.4.3 钻石展位投放技巧	302
11.6.4 买家收藏宝贝/店铺的考虑因素.....	289	12.5 开店秘籍	303
11.6.5 影响宝贝搜索排名的因素有哪些.....	290	12.5.1 怎样做好代销	303
11.6.6 影响人气宝贝排名的因素有哪些.....	291	12.5.2 哪些产品和店铺适合做淘宝直通车推广	304
11.6.7 网店推广要明确分析目标人群.....	291	12.5.3 淘宝客推广的策略	305
11.6.8 建立会员关系	292	12.5.4 直通车与钻石展位的区别	305
11.7 成功案例——兼职创业的财富传奇.....	293	12.6 成功案例——从零到皇冠的奋斗史	306
		第 13 章 商品的包装和物流	309
		13.1 淘宝的主要发货方式	310
		13.1.1 邮局	310



13.1.2	普通快递.....	311	14.3.2	回应投诉与抱怨.....	329
13.1.3	物流托运.....	311	14.3.3	避免与买家发生争论...	330
13.2	商品的包装.....	312	14.4	处理买家投诉.....	330
13.2.1	商品包装技法.....	312	14.4.1	处理投诉的原则和基本 方法.....	330
13.2.2	卖家包装产品时的 细节.....	314	14.4.2	正确对待买家的中 差评.....	331
13.3	计算运费的方法.....	315	14.4.3	如何有效预防中差评...	331
13.3.1	计算快递价格.....	315	14.5	客服人员必备的知识 and 能力...	332
13.3.2	计算邮局平邮价格.....	316	14.5.1	商品相关知识.....	332
13.4	开店秘籍.....	318	14.5.2	网站交易规则.....	333
13.4.1	发货后丢件了该如何 处理.....	318	14.5.3	基本素质.....	333
13.4.2	快递省钱的技巧.....	318	14.5.4	正确的服务观.....	334
13.4.3	平邮费用的计算.....	318	14.6	客服沟通技巧.....	334
13.4.4	如何避免发生物流 纠纷.....	319	14.6.1	使用礼貌有活力的 沟通语言.....	335
13.4.5	快递接收时的常见 问题.....	319	14.6.2	做事要留有余地.....	335
13.5	成功案例——90后小伙 当老板.....	320	14.6.3	针对不同买家的交流 方法.....	335
第14章 完善客户服务工作..... 323			14.6.4	用诚心打动买家.....	335
14.1	客户服务工作基础.....	324	14.6.5	坚守诚信.....	335
14.1.1	与买家沟通的基本 原则.....	324	14.6.6	坦诚介绍商品的优点 与缺点.....	336
14.1.2	客户服务的重要作用 和意义.....	325	14.6.7	态度决定一切.....	336
14.2	售前服务.....	326	14.7	开店秘籍.....	336
14.2.1	主动推荐商品.....	326	14.7.1	客服人员要有耐心.....	336
14.2.2	消除买家顾虑的技巧...	326	14.7.2	如何对待买家的言语 攻击.....	337
14.2.3	巧妙应对不同类型的 买家.....	327	14.7.3	处理买家退货的办法...	337
14.3	售后服务.....	329	14.7.4	网店经营对客服人员 心理素质的要求.....	338
14.3.1	售后服务的重要性.....	329	14.7.5	网店经营对客服人员 品格素质的要求.....	338

14.7.6	客服人员要坚持自己的原则.....	338	15.4.1	老客户在店铺营销中的重要性.....	356
14.7.7	如何向买家销售商品 ...	339	15.4.2	如何做好老客户营销...	357
14.7.8	如何解决发货问题.....	339	15.5	开店秘籍.....	358
14.7.9	售后技巧.....	339	15.5.1	中小卖家的网店库存管理.....	358
14.8	成功案例——手工制品热销传奇.....	340	15.5.2	应用条码技术解决库存管理难题.....	358
第 15 章	运营与管理网店.....	343	15.5.3	网店美工的招聘.....	359
15.1	网店的库存管理.....	344	15.5.4	网店配送人员的招聘...	359
15.1.1	商品编码.....	344	15.5.5	如何提高网店的工作效率.....	360
15.1.2	商品仓储管理.....	345	15.5.6	留住老顾客的策略.....	360
15.1.3	促销库存管理.....	345	15.6	成功案例——六旬老农成网销大腕.....	361
15.1.4	如何做好库存管理.....	346	第 16 章	网店的安全交易.....	363
15.2	网店的人员管理.....	347	16.1	营造良好的购物环境.....	364
15.2.1	员工招聘.....	347	16.1.1	走出店铺装修误区.....	364
15.2.2	计算员工工资.....	348	16.1.2	五大细节赢得好口碑... 364	
15.2.3	缓解员工压力.....	348	16.2	简单、实用的电脑安全防护 ...	366
15.2.4	采取积极措施,挽留优秀员工.....	349	16.2.1	什么是杀毒软件.....	366
15.2.5	打造优秀的网络销售团队.....	350	16.2.2	安装 360 安全卫士.....	366
15.3	网店运营.....	351	16.2.3	使用杀毒软件的禁忌... 368	
15.3.1	金牌卖家店铺管理应具备的能力.....	351	16.2.4	上网防病毒方法.....	369
15.3.2	网上开店常见骗术大全.....	351	16.2.5	设置账户密码.....	370
15.3.3	交易中要提高警惕.....	353	16.2.6	禁用 Guest 账号.....	371
15.3.4	找到网店生意冷清的原因.....	353	16.2.7	隐藏 IP 地址.....	372
15.3.5	网店经营者的必备心态.....	354	16.3	会员账号安全.....	374
15.3.6	打造网店品牌.....	355	16.3.1	如何防止账户被盗.....	374
15.4	维护老客户远胜开发新客户 ...	356	16.3.2	让支付宝账户更安全... 374	
			16.3.3	数字证书.....	375
			16.4	会员交易安全.....	376
			16.4.1	安全发货是关键.....	376



- 16.4.2 钓鱼网站的防范.....376
- 16.5 开店秘籍.....377
 - 16.5.1 如何清除上网痕迹.....377
 - 16.5.2 使用 360 安全卫士查杀木马.....379
 - 16.5.3 使用 360 安全卫士进行电脑体检.....380
 - 16.5.4 输入密码的操作技巧... 381
 - 16.5.5 安装了数字证书,为什么还提示没有安装..... 382
 - 16.5.6 什么是可疑交易..... 382
- 16.6 成功案例——辞职创业成女老板..... 383



第 1 章

做好网上开店的准备

随着互联网技术日新月异的发展，网络购物已经成为人们日常生活重要的组成部分，因此网上开店这个行业也在不断地壮大起来。与实体店相比较，网上开店的优势极其明显，所需投入三的成本、人工都比实体店低得多，但网上开店前需要做的准备也很多。本章将详细介绍做好网上开店的准备方面的知识。



Section

1.1

了解网上开店

本节
导读

网上开店是一种新型销售方式，它与传统商业实体经营的模式不同，主要依托互联网这个大的平台进行产品销售。网上开店具有投入成本低、经营方式多样化、利润空间高等特点，因此成为许多人的创业途径。本节将详细介绍网上开店的基础知识。

1.1.1 什么是网上开店

正如本节导语所说的一样，网上开店是一种新型的销售方式，已经被广大网络用户所接受，其具体的经营形式就是商户在互联网上注册一个虚拟网上商店并销售各类商品。

商户在自己注册的网店上将代售商品信息以图片和文字的形式发布到互联网上，吸引广大用户浏览并以网上或网下的支付方式向商户付款，而商户在用户付款后通过邮寄、快递等方式将实体商品发送给购买者。如图 1-1 所示为在淘宝网出售的商品。



图 1-1

1.1.2 网店与实体店的比较

网店与实体店相比较，其优点显而易见。下面详细介绍网上开店得天独厚的优势。